

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MINI MARKET ALFAMART
CABANG LAWEYAN SURAKARTA**



Disusun Oleh:

EPPO WARIH RAHARJO

F1208516

**PROGRAM S1 SWADANA TRANSFER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2013

commit to user

[Type text]

MOTTO

Tak ada kebenaran yang mutlak selain ﷲ yang maha sempurna.

Seorang laki-laki tidak akan pernah menarik kata-katanya, karena ucapan seorang laki-laki ibarat sebuah janji.

(Penulis)

Sebagai dinding yang harus dilampaui, seorang kakak akan selalu menjaga dan mendampingi sang adik walaupun harus dibenci.

(Uchiha Itachi)

Hidup adalah perjuangan, karena kegagalan hari ini bukanlah berarti kegagalan esok hari dan kemenangan hari ini bukanlah berarti kemenangan esok hari.

(Dewa)

Hidup apa adanya.

(Punk Lawas)

commit to user

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, ku persembahkan karya kecil ini untuk:

- * Ibu Ismu Suprihatin yang selalu menyayangi, memberikan dukungan dan setiap saat mendoakanku.
- * Budhe Yun (Almh) dan Mbah Kakung (Alm) yang tak pernah lelah memberikan semangat hidup dan mengajarkan arti nilai kehidupan.
- * "My Dear" Enna, terima kasih atas semua yang sudah kamu berikan untukku.
- * Adik-adikku (Bening, Yostri, Lintang, Ayu) yang selalu menceriakan hari-hariku.
- * Keluarga besar Atmomartono, Pakdhe, Bude, Om, Bulik, Mas, Mbak dan Adik-adik, terima kasih untuk dukungan dan doanya.
- * Bodong, Cokro, Dhita, Sony, terimakasih buat dukungan kalian, kalian memang sahabat gila yang luar biasa (gila):p.
- * AD3282LF yang selalu setia mengantarku ke kampus.
- * Almamater tercinta

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINI MARKET ALFAMART CABANG LAWEYAN SURAKARTA

Surakarta, Januari 2013

Disetujui dan diterima oleh

Dosen pembimbing



Drs. Dwi Hastjaja K B, M.M.
NIP. 19591271986011001

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen.

Surakarta, Januari 2013

Tim penguji skripsi

1. Drs. Heru Purnomo, M.Si.
NIP. 19570122 198603 1 003

Sebagai Ketua

2. Drs. Dwi Hastjarja K B, M.M.
NIP. 19591127 198601 1 001

Sebagai Pembimbing

3. Haryanto, S.E, M.Si.
NIP. 19740309 200604 1 001

Sebagai Anggota

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Rabbil'alam, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINI MARKET ALFAMART CABANG LAWEYAN SURAKARTA”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas dan persyaratan untuk meraih gelar sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret. Serta memberi masukan kepada semua pihak yang berkepentingan.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Dwi Hastjarja K B, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberi saran dan masukan kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Wisnu Untoro, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
3. Ibu Dr. Hunik Sri Runing S.M.Si selaku ketua jurusan Manajemen.
4. Bapak Drs Wiyono, MM selaku sekretaris program S1 transfer jurusan Manajemen.
5. Ibu tercinta dan adik-adik tersayang atas doa yang tiada pernah berhenti, kasih sayang, nasihat, kesabaran, pengorbanan, serta petuah-petuah.
6. Seluruh dosen dan staf admin Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
7. Seluruh staf dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
8. Bapak-bapak *security* Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
9. Seluruh karyawan Mini Market Alfamart cabang Laweyan Surakarta.

commit to user

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari, skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membantu. Terima kasih.

Wasalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2013

Penulis



commit to user

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Batasan Penelitian	7
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Konsumen	8
2. Kualitas Pelayanan	15
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis.....	24
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	28
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	28

C. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran	30
D. Instrumen Penelitian.....	34
E. Sumber Data.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
H. Analisis Statistik Yang Digunakan	38

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
B. Deskriptif Data	46
C. Uji Instrumen Penelitian.....	50
1. Hasil Uji Validitas	50
2. Hasil Uji Reliabilitas	52
D. Uji Asumsi Klasik	53
1. Hasil Uji Normalitas.....	53
2. Hasil Uji Heterokedastisitas	55
3. Hasil Uji Autokorelasi.....	56
4. Hasil Uji Multikolinearitas	57
E. Uji Hipotesis	59
1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
2. Hasil Uji Ketepatan Parameter (<i>t test</i>).....	61
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
F. Pembahasan Hasil Penelitian	63

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	67
B. Keterbatasan Hasil Penelitian.....	67
C. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA	70
----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	23
---------------------------------------	----



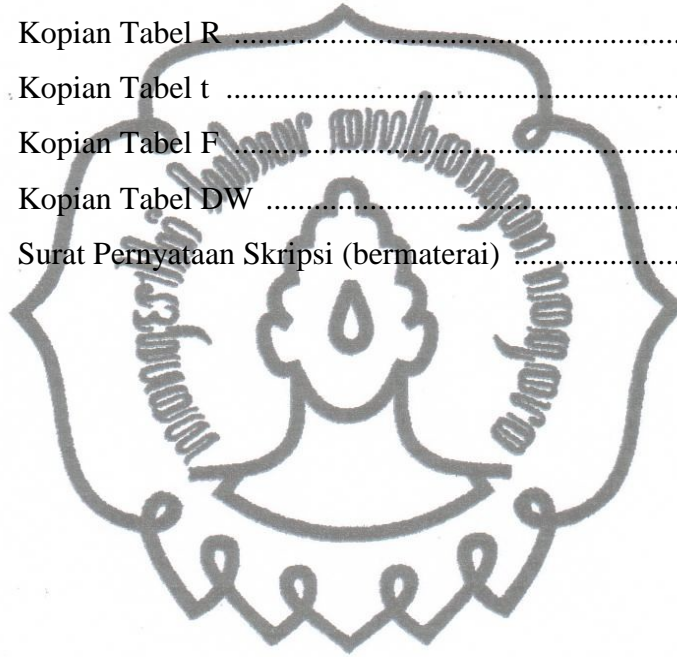
commit to user

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	47
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner	50
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	52
Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel IV.9 Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	56
Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel IV.11 Hasil Uji t	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....
Lampiran 3	Tabulasi Data
Lampiran 4	Hasil SPSS
Lampiran 5	Kopian Tabel R
Lampiran 6	Kopian Tabel t
Lampiran 7	Kopian Tabel F
Lampiran 8	Kopian Tabel DW
Lampiran 9	Surat Pernyataan Skripsi (bermaterai)



commit to user



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
FAKULTAS EKONOMI**

Jl.Ir. Sutami No.36 A Ketingan Surakarta 57126 Telp (0271) 647481 Fax. (0271) 638143

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret:

Nama : Eppo Warih Raharjo
NIM : F1208516
Jurusan : Manajemen Non Reguler
Tempat / Tgl. Lahir : Karanganyar, 17 Oktober 1986
Alamat : Tegalsari RT/RW : 04/05, Lalung, Karanganyar.
Pembimbing : Drs. Dwi Hastjarja K B, M.M.
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINI MARKET ALFAMART CABANG LAWEYAN SURAKARTA**


Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat merupakan hasil karya murni saya sendiri
2. Apabila ternyata dikemudian hari, bahwa skripsi ini merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi:
 - a. Sebelum dinyatakan lulus, bersedia menyusun skripsi ulang dan diuji kembali
 - b. Setelah dinyatakan lulus, penjabutan gelar dan penarikan ijazah keserjanaannya

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Surakarta, 2013
Mahasiswa yang menyatakan




Eppo Warih Raharjo
NIM. F1208516

ABSTRAK**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MINI MARKET ALFAMART
CABANG LAWEYAN SURAKARTA****Oleh :****EPPO WARIH RAHARJO
F1208516**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Minimarket AlfaMart cabang Laweyan Surakarta. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa variabel *tangibles* merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan metode survey. Target populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Minimarket AlfaMart cabang Laweyan Surakarta. Sampel diambil sejumlah 100 responden, dimana sampel tersebut adalah pelanggan yang pernah berbelanja di Minimarket AlfaMart cabang Laweyan Surakarta dan masih tetap menjadi pelanggan setia dari Minimarket AlfaMart cabang Laweyan Surakarta.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan *softawre* SPSS *for windows* versi 17.0 yang menguji hipotesis dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa dimensi-dimensi pada kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Minimarket AlfaMart cabang Laweyan Surakarta yakni memberi perhatian pada kualitas pelayanannya, sehingga mereka dapat memenangkan persaingan dengan minimarket lainnya. Selain itu, Minimarket AlfaMart cabang Laweyan Surakarta juga harus meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga para pelanggan akan tetap menjadi pelanggan setia Minimarket AlfaMart cabang Laweyan Surakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT**THE INFLUENCE OF SERVICES QUALITY TO CUSTOMERS
SATISFACTION MINI MARKET ALFAMART BRANCH LAWEYAN,
SURAKARTA**

EPPO WARIH RAHARJO
F1208516

The purpose of this research is to find out whether influence of services quality and customers satisfaction at Minimart AlfaMart branch Laweyan Surakarta. This research was also determine that tangibles variable are the most affect variable to customers satisfaction.

This research is causal research with survey method. Target population of this research was customers of Minimart AlfaMart branch Laweyan Surakarta. The samples taken amount of 100 respondents in which samples are customers who have shopped at Minimart AlfaMart branch Laweyan Surakarta and still became loyal customers of Minimart AlfaMart branch Laweyan Surakarta.

Based software SPSS analysis results for windows version 17.0 that test hypotheses of this research, was concluded that dimentions of services quality consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty, gave an affect to customers satisfaction.

From the results of the research, there was things could be to do of Minimart AlfaMart branch Laweyan Surakarta to pay attention in their services quality for customers, so they could win the competitions with other minimart. Beside that, Minimart AlfaMart branch Laweyan Surakarta should increase customers satisfaction, therefore customers would be loyal customers of Minimart AlfaMart branch Laweyan Surakarta.

Keyword: ***Service Quality, Customer Satisfaction.***